

## **UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN BIMBINGAN MANASIK HAJI TERHADAP JAMA'AH KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI (KBIH) SHAFa MARWAH KOTA DUMAI**

**Nita Sahrani**

Program Studi Manajemen Dakwah  
Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau  
2018

### **ABSTRAK**

Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan perusahaan dan lembaga untuk dapat memenuhi harapan dari konsumen, kualitas pelayanan menjadi salah satu indikator keberhasilan sebuah lembaga dalam melayani masyarakatnya. Penelitian ini dilatar belakangi oleh semakin pesatnya perkembangan sektor bisnis dimasyarakat, khususnya di Kota Dumai Provinsi Riau dan kurangnya pelayanan yang diberikan oleh KBIH Shafa Marwah, sehingga KBIH ini berupaya untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanannya. KBIH Shafa Marwah memiliki tugas pokok dan fungsi yaitu melakukan bimbingan manasik haji kepada jama'ah dan melayani jama'ah karena KBIH ini merupakan sebuah tempat menambah wawasan mengenai ilmu ibadah haji. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui upaya apa yang dilakukan KBIH Shafa Marwah dalam meningkatkan kualitas pelayanannya, Jenis Penelitian ini Deskriptif Kualitatif, Informan Penelitian terdiri dari lima orang satu orang informan kunci dan empat orang informan pendukung. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, dan dianalisis dengan analisis isi. Hasil analisis data tersebut dapat disimpulkan bahwa KBIH Shafa Marwah dalam upaya peningkatan kualitas pelayanannya adalah dengan melakukan pertama: memberikan pembuktian langsung yang berupa fasilitas, sarana komunikasi dan pegawai, kedua: kemampuan karyawan dalam melayani jama'ah, ketiga: memberikan jaminan kepada jama'ah, keempat: memberikan kemudahan dan perhatian khusus, kelima: memiliki etika di dalam pelayanan. Akhirnya KBIH Shafa Marwah mampu memberikan pelayanan terbaiknya dan dapat meningkatkan kualitas pelayanannya.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Bimbingan**

## **THE EFFORTS OF IMPROVING THE QUALITY SERVICE OF THE HAJJ GUIDANCE TOWARD THE MEMBERS OF THE HAJJ GUIDANCE GROUP (KBIH) *SHAF*A MARWAH DUMAI CITY**

**Nita Sahrani**

Dakwah Management Study Program  
Faculty : Dakwah and Communication  
University : Uin Suska Riau

### **ABSTRACT**

The quality service is an activity done by a company and an institution to fulfill the desire of the customers. It has become an indicator of success in an institution in serving its customers. This research is motivated by the fast growth of business sector in a society, especially in Dumai, Riau and the lack of service quality given by the Hajj Guidance Group (KBIH) *Shafa Marwah* Pekanbaru. As a result, it has tried to improve its service quality. The Hajj Guidance Group (KBIH) *Shafa Marwah* Pekanbaru has a main task and function, i.e to conduct the hajj guidance to its members and serve them because the KBIH is the place to improve the hajj knowledge. The objective of this research is to know the efforts done by the KBIH in improving its quality service. This is qualitative-descriptive study. There are five informants selected ( 1 key informant and 4 supporting informants). Data is collected from interview and documentation and it is analyzed based on content analysis. This thesis concludes that the KBIH has conducts some efforts to improve its quality service; The *First is* giving direct services in the form of facility, communication and staff infrastructures. The *Second is* the ability of its staffs in serving its customers. The *Third is* giving a guarantee to its customers. The *Fourth is* giving easy access and special attention. The fifth is having ethics in service. Finally, the KBIH has able to provide its quality service and improve it.

Keywords : Quality, Service, Guidance